

Kundenrücksendungen bei internationalen Verkäufen

~~Verwenden Sie eine der drei folgenden Methoden, wenn Sie eine internationale Warenrücksendung für Bestellungen bearbeiten, die Sie an Kunden in den USA und den 5 europäischen Marketplace-Sites (Italien, Frankreich, Deutschland, Spanien, Vereinigtes Königreich) ausliefern.~~

~~Optionen für Rücksendemethoden:~~

- ~~• Methode 1: Bieten Sie eine vollständige Erstattung an, ohne die Rücksendung des Artikels anzufordern.~~

~~—ODER—~~

- ~~• Methode 2: Geben Sie eine lokale Rücksendeadresse in der Marketplace-Site des Käufers an. Wenn Sie also Produkte bei Amazon.co.uk anbieten, geben Sie entsprechend eine Rücksendeadresse im Vereinigten Königreich an. Sollten Sie über keine lokale Rücksendeadresse verfügen, kann Ihnen möglicherweise ein Dienstleister für internationale Rücksendungen aus dem [Service Provider Netzwerk](#) weiterhelfen.~~

~~—ODER—~~

- ~~• Methode 3: Sie stellen für Rücksendeanträge aus den Ländern, in denen Sie Ihre Produkte anbieten, vorfrankierte Rücksendeetiketten bereit. Wenn Sie beispielsweise aus China bei Amazon.de verkaufen, stellen Sie dem Kunden ein Rücksendeetikett von Deutschland nach China bereit. Wir empfehlen, vorfrankierte Rücksendeetiketten mit Sendungsverfolgung auszugeben.~~

Hinweis: Damit Käufer für Rücksendungen nicht mehr in Vorleistung gehen müssen, die anschließend vom Verkäufer erstattet wird, haben wir diese Option deaktiviert.

Wenn Sie eine internationale Warenrücksendung für Bestellungen bearbeiten, die Sie an Kunden in den neun europäischen Marketplace-Sites, den drei nordamerikanischen Marketplace-Sites und der japanischen Marketplace-Site versandt haben, müssen Sie eine der im Folgenden beschriebenen Rücksendemethoden verwenden.

Wenn Sie ab dem 5. Oktober 2021 Artikel und Bestellungen im Wert von weniger als 20 £ (einschließlich Umsatzsteuer und Versandkosten) bei Amazon.co.uk von außerhalb des Vereinigten Königreichs versenden, bieten Sie entweder **die Rücksendemethode 1 (Erstattung ohne Warenrücksendung)** oder **Rücksendemethode 2 (Rücksendeoption im Inland bereitstellen) an.**
Wenn Sie bei Amazon für Artikel und Bestellungen

im Wert von weniger als 20 £ keine Standard-Rücksendeadresse im Vereinigten Königreich angeben, erstattet Amazon dem Kunden diese automatisch in Ihrem Namen. Rücksendeanträge fallen hierbei in den Geltungsbereich der Rückgabebedingungen von Amazon, ohne dass der Kunde den Artikel an Sie zurücksenden muss (Erstattung ohne Warenrücksendung). Die oben genannte Richtlinie gilt auch bei Amazon.de, Amazon.fr, Amazon.it und Amazon.es, hier für alle Artikel und Bestellungen im Wert von weniger als 25 € (einschließlich Umsatzsteuer und Versandkosten).

Optionen für Rücksendemethoden:

1. **Rücksendemethode 1: Erstattung ohne Warenrücksendung** Bieten Sie eine vollständige Rückerstattung an, ohne den betreffenden Artikel zurückzufordern.
2. **Rücksendemethode 2: Rücksendeoption im Inland bereitstellen:** Stellen Sie eine lokale Rücksendeadresse im Land der Marketplace-Site bereit. Wenn Sie also Produkte bei Amazon.co.uk anbieten, geben Sie entsprechend eine Rücksendeadresse im Vereinigten Königreich an. Sollten Sie über keine lokale Rücksendeadresse verfügen, kann Ihnen möglicherweise ein Dienstleister für internationale Rücksendungen aus dem Service-Provider-Netzwerk weiterhelfen; oder

Wichtig: Wenn Sie diese Rücksendeoption für Bestellungen bei Amazon.co.uk nutzen möchten, die an Kunden im Vereinigten Königreich versandt wurden, müssen Sie den Service für vorfrankierte Rücksendungen von Amazon nutzen. Bei dieser Option müssen Sie die Beträge innerhalb von 2 Werktagen nach Erhalt des zurückgesendeten Artikels erstatten. Weitere Informationen finden Sie unter Vorfrankierte Rücksendungen für Bestellungen mit Versand durch Verkäufer.

3. **Rücksendemethode 3: Vorfrankierte internationale Rücksendeetiketten bereitstellen:** Stellen Sie für Rücksendeanträge aus den Ländern, in denen Sie Ihre Produkte anbieten, eigene vorfrankierte Rücksendeetiketten bereit. Wenn Sie beispielsweise Produkte bei Amazon.de verkaufen und aus China versenden, stellen Sie dem Kunden ein Rücksendeetikett von Deutschland nach China zur Verfügung. Wir empfehlen, vorfrankierte Rücksendeetiketten mit Sendungsverfolgung auszugeben.

Wichtig: Bei internationalen Rücksendungen trägt immer der Verkäufer die Kosten für die Rücksendung, auch wenn der Kunde diese verantwortet. Wenn Sie eine Option für Warenrücksendungen im Inland anbieten, müssen Sie im Allgemeinen die Kosten für den ursprünglichen Versand nur dann übernehmen, wenn Sie diese verantworten. Bei Rücksendungen, die der Verkäufer verantwortet, müssen Sie die Kosten für den ursprünglichen Versand erstatten, unabhängig davon, ob die Rücksendung an eine Adresse im Vereinigten Königreich oder in ein anderes Land gesendet wird.

Die einzelnen Rücksendemethoden anbieten

Rücksendemethode 1: Bieten Sie eine vollständige Rückerstattung an, ohne den Artikel zurückzufordern:

1. Wählen Sie im Drop-down-Menü "Bestellungen" die Option **Rücksendungen verwalten**.
2. Wählen Sie die Rücksendung aus, deren Betrag Sie erstatten möchten, und klicken Sie auf **Betrag erstatten**.
3. Wählen Sie als Grund für die Erstattung **Rücksendung durch Käufer** aus und erstatten Sie den Betrag vollständig.
4. Schließen Sie den Rücksendeantrag. Geben Sie als Grund **Erstattung ohne Rücksendung** an und schreiben Sie einen Kommentar für den Kunden.

Wichtig: Bei der **Erstattung ohne Warenrücksendung** müssen Sie ebenso den vollen Betrag erstatten, als wäre der Artikel zu Ihnen zurückgesendet worden. Die Vereinbarung einer Teilerstattung ist keine Alternative zur Rückgabe.

Rücksendemethode 2: Geben Sie eine lokale Rücksendeadresse an. So ändern Sie Ihre lokale Rücksendeadresse:

1. Wählen Sie im Drop-down-Menü **Einstellungen** die Option **Informationen zum Verkäuferkonto**.
2. Klicken Sie auf dieser Seite im Bereich **Versand und Warenrücksendung** auf **Informationen zu Rücksendungen**. Klicken Sie auf der Seite **Rücksendungseinstellungen** auf **Einstellungen für Rücksendeadresse**.
3. Wählen Sie eine bereits eingetragene lokale Adresse als Standard-Rücksendeadresse aus oder tragen Sie eine neue Adresse ein.

Hinweis: Geben Sie eine gültige Adresse an, zu deren Nutzung Sie berechtigt sind.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Hinweis: Sollten Sie über keine lokale Rücksendeadresse verfügen, kann Ihnen möglicherweise ein Dienstleister für internationale Rücksendungen aus dem [Service-Provider-Netzwerk](#) weiterhelfen.

Rücksendemethode 3: Stellen Sie für Rücksendeanträge vorfrankierte Rücksendeetiketten zur Verfügung:

1. Klicken Sie im Drop-down-Menü "Bestellungen" auf **Rücksendungen verwalten**.
2. Klicken Sie für den betreffenden Rücksendeantrag auf **Antrag genehmigen**.
3. Wählen Sie im Abschnitt **Ihr Rücksendeetikett** die Option **Ich stelle ein vorfrankiertes Rücksendeetikett für diesen Antrag bereit**.
4. Laden Sie ein Versandetikett hoch, wählen Sie den **Transportdienst** aus, den Sie verwendet haben, und tragen Sie gegebenenfalls die **Sendungsverfolgungsnummer** ein.
5. Setzen Sie die Kosten für das Rücksendeetikett auf 0,00 \$, um zu gewährleisten, dass der Käufer nicht mit den Kosten der Rücksendung belastet wird.

Alternativ können Sie das vorfrankierte Rücksendetikett auch über das Käufer-Verkäufer-Postfach Ihres Kontos in Seller Central an den Kunden senden.

Zu den Anbietern vorfrankierter Versandetiketten gehören:

- ~~UPS:~~ <https://www.ups.com/content/us/en/bussol/browse/returns.html>
- ~~DHL:~~ http://www.dhl.com/en/express/shipping/ship_online/ereturn.html

- [Hermes](#)
- [Royal Mail](#)
- [UPS](#)
- [DHL](#)
- [La Poste](#)

Falls wir feststellen, dass Sie diesen Anforderungen nicht nachgekommen sind, behalten wir uns vor, dem betroffenen Kunden proaktiv eine Rückerstattung zu gewähren (dem Kunden steht es dann frei, ob er den Artikel behält oder entsorgt).

Denken Sie bitte beim Thema Rücksendungen von Artikeln, die Kunden von Ihnen gekauft haben, an folgende Punkte:

Zoll:

Bei internationalen Rücksendungen sind Sie für die Einhaltung aller Import- und Exportverpflichtungen und für die Zahlung aller anfallenden Zölle und Zollgebühren verantwortlich.

Versand durch Amazon:

Wenn Sie sich für Versand durch Amazon entscheiden, übernimmt Amazon in Ihrem Namen die lokalen Warenrücksendungen für die betreffenden Bestellungen auf dieser Marketplace-Site. In diesem Fall müssen Sie sich keine Gedanken über die Angabe einer lokalen Rücksendeadresse machen. Weitere Informationen zu Warenrücksendungen mit Versand durch Amazon finden Sie in der ["Versand durch Amazon"-Richtlinie für Warenrücksendungen](#).

Teilerstattungen anbieten:

Unter bestimmten Bedingungen kann es sinnvoll sein, für zurückgesendete Produkte eine Teilerstattung anzubieten. Bei Warenrücksendungen, Stornierungen und ausverkauften Artikeln sollte eine volle Rückerstattung gewährt werden. Teilerstattungen sollten nur aus Kulanzgründen, als

Entschädigung oder zur Lösung von Streitfällen vorgenommen werden (wenn beispielsweise ein Artikel leicht beschädigt ausgeliefert wurde oder bei geringfügigen Abweichungen von der Produktbeschreibung), Sie liegen im Ermessen des Verkäufers. Dies sollten Sie jedoch im Vorfeld mit dem Käufer vereinbaren, um Missverständnisse und A-bis-Z-Garantieanträge, die der Käufer deshalb eventuell stellen könnte, zu vermeiden.

Einen Dienstleister für internationale Rücksendungen beauftragen:

Wir haben eine Liste mit Dienstleistern zusammengestellt, die Warenrücksendungen in den Ländern Ihrer Kunden annehmen können. Je nach Verkaufsvolumen und Preis pro Einheit bieten Dienstleister für internationale Rücksendungen möglicherweise Lösungen an, mit denen Sie bei Warenrücksendungen von Kunden in anderen Ländern Geld sparen können. Beispielsweise schicken einige Dienstleister Warenrücksendungen gebündelt zurück an Sie oder an andere Kunden. Dienstleister für internationale Rücksendungen finden Sie im [Service-Provider-Netzwerk](#).